



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**“Gestión de Stock en Makro Supermayorista S.A., sede Villa El Salvador –
Lima, 2015 - 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

Edgar Alonso Vega Criollo

ASESOR:

Candia Menor, Marco Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

LIMA - PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



Este Trabajo lo dedico a mis padres Pilar Criollo Llacsahuanga y Néstor Vega Rivera, por el apoyo incondicional de estos años.

A mi hijo Stephano Ángelo Vega Guerrero, para que desde mi ejemplo pueda seguir los pasos de una buena educación

Agradecimiento a los Profesores, Raúl Delgado y Pacca Pantigos por las enseñanzas brindadas

A mi Asesor Marco Antonio Candia por el apoyo y dedicación hacia la culminación de mi proyecto de Tesis

A mi familia en general

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo EDGAR ALONSO VEGA CRIOLLO con DNI N° 46913982, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de Junio del 2016

EDGAR ALONSO VEGA CRIOLLO

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Gestión de Stock en Makro Supermayorista S.A., sede Villa El Salvador – Lima, 2015 - 2016 con la finalidad de Identificar qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A, sede Villa El Salvador, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

EDGAR ALONSO VEGA CRIOLLO

INDICE:

Dedicatoria.....	1
Agradecimiento.....	2
Declaratoria de autenticidad.....	3
Presentación.....	4
Índice.....	5
Resumen.....	6
Abstrac.....	7
1 Introducción.....	8
1.1 Realidad Problemática.....	8
1.2 Trabajos Previos.....	11
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	15
1.4 Formulación de Problema.....	24
1.5 Justificación del estudio.....	25
1.6 Objetivos.....	26
2 Método.....	27
2.1 Diseño de investigación.....	27
2.2 Variables Operacionales.....	28
2.3 Población.....	29
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	29
2.5 Método de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos Éticos.....	30
3 Resultados.....	32
4 Discusión.....	40
5 Conclusiones.....	43
6 Recomendaciones.....	45
7 Referencias.....	46
Anexos.....	48

RESUMEN

Este proyecto tiene por finalidad Identificar qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A, sede Villa El Salvador, Lima 2015 -2016 considerando cinco dimensiones, según los autores Fernando Lobato y Francisco Villagrà, siendo estas dimensiones, Previsión de la demanda, Análisis de stock, Mantenimiento de Stock, Control de stock, Rotura de stock, en la línea de tiempo ubicado entre los años 2015 y 2016, siendo un estudio Descriptivo se aplicara el instrumento de cuestionario de preguntas a 40 colaboradores de piso de venta y logística de la empresa. Según el estudio es consecuente informar que la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A, Lima 2015 -2016 se presenta de forma regular con un 98% en esta tendencia.

Palabras Clave: Stock, Inventarios cíclicos, Despacho Crossdoking , abastecimiento, nivel de servicio

ABSTRAC

This project aims to identify what characteristics presents stock management in Makro Supermayorista SA, headquartered Villa El Salvador, Lima 2015 -2016 considering five dimensions, the authors Fernando Lobato and Francisco Villagra, with these dimensions, Demand Forecasting, Analysis stock, Maintenance Stock, control stock, out of stock, in the timeline located between 2015 and 2016, with a descriptive instrument of questions were applied to 40 employees of flat sales and logistics the company. According to the study report that is consistent stock management in Makro Supermayorista S.A., Lima 2015 -2016 is presented on a regular basis with 98% in this trend.

Keywords: Stock, cyclical inventories, Office Crossdocking, supply, service level

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática:

La gestión de stock en las empresas del mercado internaciones de primera mano es el inicio de la gestión de supervivencia en el mercado, se sabe que la razón de ser de una empresa son las ganancias, una empresa con fines de lucro está hecha y creada con el fin de generar utilidades que permitan asegurar su permanencia en el mercado, entonces como la venta de productos y mercadería es la razón de ser de una empresa, es fundamental tener un control de nuestra mercadería, un buen manejo y distribución de almacén, la competencia de la globalización nos obliga más que en años anteriores a tener cierto conocimiento del control y del proceso administrativo (Planificación , Organización , Ejecución y Control).

Los inventarios son en cierto modo el capital en forma material de todas las empresas ligadas al comercio internacional que trabajan con bienes tangibles, la subsistencia de una empresa significa tener que satisfacer la demanda de la mejor forma posible, las importaciones abarcan distintos tipos de licencias y formatos de calidad , las cuales deben estar en reglas para concretar la transacción comercial, los tiempos son en este caso los más delicados y el abastecimiento es un “talón de Aquiles”.

Un mal control en estas dimensiones implica pérdidas significativas y avasalladoras de dinero y tiempo, como indica un artículo de la diario “La Tercera” las importaciones de materia prima de China a mediados del 2014 fueron reducidas en 1.6%, debido a sus altos inventarios, por el bajón en la demanda registrado en los meses del primer bimestre de ese año.

Las empresas Nacionales necesitan de todas formas un control de inventarios continuo, debido a sus movimientos de mercadería los cuales son más definidos y regidos bajo un ámbito local, mercado nacional, competencia industrial inmersas en las leyes de un gobierno establecido.

Es fundamental la disciplina operativa en un ámbito logístico para una empresa nacional, los sistemas de información son base para el progreso competitivo, porque estos sistemas nos permiten de forma automática conocer nuestros inventarios, stock, ventas medias diarias (D.M.S) Nivel de servicio, etc... Toda esta recopilación de información mantendrá al tanto de los movimientos y podrá ampliar el panorama de su Toma de Decisiones.

Para entender el mercado Nacional tenemos que saber la necesidad del cliente local, y sus tiempos de consumo, los cronogramas de compras y consumos, las reglas y políticas que rige el gobierno y en los cuales deberán desenvolverse, una vez recopilado la información necesaria, se opta por mantener el equilibrio de abastecimiento y mantener satisfechos al cliente nacional, los clientes en su mayoría y como se viene dando el sistema, no son fieles a ninguna empresa, ellos buscan satisfacer de la mejor forma sus necesidades, y buscan beneficiarse con el menor esfuerzo o perdida posible, entonces la empresa deberá ofertar el producto en la cantidad adecuada en el momento adecuado, y así mantener al cliente los mayor satisfechos posible.

Un mal manejo de la logística incurre en una deficiencia en el conocimiento del proceso administrativo, y pone en riesgo la inconformidad de los clientes en encontrar los bienes que solicitan tanto como por necesidad o no, esto crea un déficit en la demanda estimada, lo cual por consiguiente produce un déficit también en los ingresos, y en el peor de los casos la empresa quiebra.

Así mismo el distrito de Villa el Salvador el crecimiento comercial de las mypes fue progresivo, Según informe del diario Gestión alrededor de 2 millones de mypes iniciaron trámites de ingreso al sistema financiero peruano en el año 2013.

La competencia comercial de dicho distrito se encuentra ligado a un tema de formalidad en informalidad, donde los informales son entes sin disposición de pagos de impuestos y sin razón social inscrito, pero esto también es desventajoso ya que no están admitidos en un sistema financiero con facilidades de préstamo para incrementar sus capitales.

Esto es mencionado porque la empresa en el distrito de Villa el Salvador, es necesario mantener un control del movimiento externo e interno de los productos, ya que son pocas las empresas en este distrito las cuales cuentan con alguna asesoría técnica de logística e inventarios. Podemos apreciar que las empresas que manejan este tipo de proceso son las que tienen más tiempo en el mercado o son empresas privadas o establecidas, las ventajas que nos brinda el control de inventario en un ámbito distrital son fundamentales porque a su vez se define el mercado objetivo, y logra ser manejable frente a los diversas incidencias ocurridas con nuestra mercadería.

Las empresas Retail en el distrito de Villa el Salvador han visto un mercado comercial muy beneficioso, informa el diario Gestión el nuevo lanzamiento de un Mall en este distrito, esto significa el crecimiento de competitividad a la cual estará inmersa las empresas del distrito, por lo que es necesario contar con un plan de control de inventarios, y más aún en un Retail donde el volumen de mercadería es más amplia, los controles de inventarios cíclicos, las buenas prácticas de recepción y el abastecimiento justo a tiempo determinaran el nivel de servicio otorgado al cliente objetivo.

Pero siendo estas organizaciones unas empresas de auto servicio, se encuentran expuestos a riesgos con respecto a la manipulación de su mercadería, las cuales pueden incurrir a cualquier tipo de incidencia ajena a las buenas practicas logística,

el objetivo es detectar estas incidencias y tomar las correcciones necesarias, y esto solo se detecta con un control progresivo y cíclico de los inventarios, que enumeren y seleccione las incidencias con respecto a ciertos grupos de mercancía, para organizar los ingresos y salidas de los grupos más incidentes y encontrar la raíz de la irregularidad que en el mayor de los casos genera una pérdida o merma en estas instituciones.

Makro Supermayorista sede Villa el Salvador ha sido recientemente inaugurado, así mismo esta coyuntura ha generado diversas reacciones por parte de los colaboradores respecto al manejo de la mercadería, estas reacciones responden al nivel de capacitación obtenida en labores anteriores, mas esto llega a perjudicar los stock indebidamente manipulados por quienes aún no cuentan con el conocimiento apropiado para manejar mercadería de tipo comercial, generando en cierta parte incrementar la merma en la compañía, por lo que es necesario poder capacitar, inducir, implementar y aplicar las buenas prácticas de gestión de stocks

1.2 Trabajos Previos

Martinez Robles Agnessy Yerina (2005) desarrollo una investigación titulada: ***“Control de inventario con análisis de la demanda, para la empresa Sport B”*** este estudio fue presentado para optar por el título de Licenciado en Investigación Operativa y Sistemas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo una investigación Descriptiva Correlacionar, está optando por el análisis de la demanda, planeación, coordinación y distribución física para su mejora competitiva, basándose en la Logística base de la gestión de negocios de Rubén Patricio Fajardo Osorio, indica que el desarrollo de la gestión de un análisis de la demanda futura reduce costes de almacenamiento, ayudado de un análisis de la demanda histórico pantalones hechos con la tela “Demin” se puede elaborar una óptima distribución de frecuencias de los destinos, días de aprovisionamiento, llegando a establecer conclusiones de los movimiento de mercadería de dicho rubro. Se concluye que

contar con un sistema de administración logística en una empresa es vital para lograr la competitividad, rentabilidad y sobre todo para la planificación de estrategia, elaborando un modelo aproximado al comportamiento de la demanda ayudara a la empresa a disminuir los costes anuales de inventario incurridos de manera más eficiente, particularmente para el producto pantalón. Este estudio aporta a mi investigación puesto que toma la prevención y análisis de la demanda como pieza fundamental de la gestión de stock, abalado por Rubén Patricio Fajar Osorio. Resalto la importancia de este antecedente a mi estudio debido a la enfatizada ordenanza y parametrizada gestión del stock en el almacén para una mejor distribución de mercadería, además de programación y prevención de la demanda para un futuro quiebre desabastecimiento.

Morales Barrenechea, Martin y Moreno La Rosa Karim (2004) desarrollaron una investigación titulada: **“Sistema de Gestión de Almacén de Productos Terminados”** este estudio fue presentado para optar por el título de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) , siendo una investigación de tipo Descriptiva, este estudio aporta en mi investigación ya que implementando un sistemas tecnológico de ordenamiento aplicado en el área de almacén, indicando y resaltando la importancia que tiene esta área en una organización, así mismo resaltan los errores los cuales las empresas incurren por falta de ordenamiento o un sistemas de organización obsoleto, basándose Michel Roux nos indican la gestión de almacén de productos terminados teniendo como pilares la gestión de stocks, gestión de ingresos, gestión de emplazamiento, gestión de movimiento internos, gestión de salidas, gestión de cierre de inventarios, manejo de las características de los productos terminados y manejo de las características del almacén de productos terminados, logrando proponer la implementación de un Sistema de almacén de Productos Terminados, basado en las mejores prácticas de la administración de Almacén de Productos, haciendo uso de herramientas tecnológicas proporcionando información que facilite el análisis para la toma de

decisiones logísticas y permita integrar la informaciones Almacén de Productos Terminados con las demás áreas de la organización, los autores consultados como Arturo Ferrin y Michel Roux, son de gran ayuda al tener una bibliografía extensa sobre el tema logístico y administración de operaciones.

Quevedo Cassana Juan Gonzalo Isaac (2010) desarrollo una investigación titulada: **“Análisis, diagnóstico y propuesta d mejora de la cadena logística y de planteamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos químicos”** este estudio fue presentado para optar por el título de Ingeniero industrial en la Pontificia universidad Católica del Perú, siendo una investigación de tipo Descriptiva, intenta determinar cuáles son las mejores prácticas y políticas para la gestión de la cadena de suministros y abastecimiento de una empresa comercializadora de insumos químicos, así como el analizar las brechas que existen entre el modelo de trabajo actual y el modelo de trabajo propuesto determinando la tendencia de la demanda actual, para poder así cuantificar la demanda potencial a futuro y la demanda insatisfecha (venta perdida). Basándose en la definición de parámetros de prestaciones bajo un enfoque de integración empresarial. Alfaro J.J. Ortiz (2002) A través de la implementación de nuevos centros de distribución, operaciones de crossdocking, tercerización de las operaciones, renegociación de los fletes de transportes, así como la incorporación de herramientas informáticas de apoyo. Como respuesta a esta necesidad, se ha optado por hacer un estudio de mejora del proceso de planificación y gestión de las compras, procesos de almacenamiento y logística interna, despachos a cliente y análisis de los pedidos, a fin de cumplir con satisfacer la demanda de los clientes de la empresa, brindando una gestión integrada de la misma para que funcione correctamente como una cadena de suministro. Mediante lo anterior se evidenció la necesidad de elaborar un plan que permita estimar la demanda futura de los materiales, con la finalidad de alinear el abastecimiento con la demanda, reduciendo así el inventario inmovilizado y la pérdida de ventas por falta de stock y se mostró la manera para realizar un adecuado control cíclico de los inventarios, de manera que se eviten incongruencias entre las existencias físicas y lo reflejado en el sistema de información. Cabe

nombrar la importancia de este estudio sobre mi proyecto, en medida de los métodos de ahorro de costes logísticos nombrando por distintos autores como Alfaro J.J Ortiz, manteniendo un fundamento siempre que se requiera sustentar una explicación lógica a la economía logística

García Sedano Daniel (2009) Desarrollo un proyecto de tesis titulado: ***“Gestión de stock y aprovisionamiento en una empresa del sector de Alimentación”***, este proyecto de fin de carrera, como lo llama el autor, fue presentado para optar por el título de Ingeniería Industrial en la Universidad Carlos III de Madrid. Tiene como objetivo auditar y mejorar el sistema de gestión de stocks de una empresa llamada DISTRIBUIDORA S.A y esto debido a que la empresa venía con problemas con índole económica y tesorera necesitando una mejor liquidez en sus operaciones, basado en la teoría de R. Ballou en cuanto a la cadena de Suministros toma en consideración la transportación, Procesamiento de Ordenes y administración de inventario, como fuente de la administración de un almacén acortando los gastos de inventarios que pueden ocasionar más de la mitad de los gastos logísticas de la empresa y la sobre temida caducidad de productos perecederos, se concluye en esta investigación que la organización adecuada de inventario, partiendo desde el pedido adecuado y continuo hasta la cadena logística en antes y después de ingresada la mercadería, es beneficiaria con una reducción de costes favorable, y que si se pone en un balance contratando la buena gestión de stock versus la inversión puesta en la administración de inventario, los resultados son totalmente inclinados hacia un beneficio eficiente. Aporta a mi investigación a través de la teoría de R. Ballou y sus distintos conceptos logísticos, enfatizando la cadena de suministros que abarcan más el flujo de movimiento de la mercadería

Aguilar Martínez Heberto Alfonso(2000) Desarrollo una investigación titulada: ***“Sistemas Integral de Inventarios para mantenimientos en planta industrial”***,

este estudio fue presentado para graduarse como Magister en Ciencias de la Administración en la Universidad Autónoma de Nuevo León. La investigación es de tipo Documental, de campo, tiene como objetivo el desarrollo de un sistemas integral en función al control de inventarios de refacciones para el mantenimiento en plantas industriales, cumpliendo con la organización de los recursos, así poder reducir costos de inversión. Presenta un modelo sistemático donde resalta la importancia de los lazos existentes entre producción, finanzas, almacenes y su interacción con las demás áreas funcionales, mencionando el sistema de control A, B, C, nombrado por el autor Adam Jr., ayudando a la organización y control del proceso logístico y mantenimiento de nivel de producción enfocando sus esfuerzos en la competencia empresarial, teniendo en cuenta el contexto actual dentro de un margen Globalizado. Concluyendo que el control de la totalidad de artículos necesarios para el mantenimiento en producción, mantenimiento de nivel de servicio en abastecimiento optimo permite la reducción de costo del inventario, debido a la mayor rotación y la facilidad de información en tiempo real, la cual es compartida por todas la áreas pertinentes a la producción y distribución de productos terminados. Es de importancia tocar este antecedente para enmarcar la diferenciación de códigos mediante el Pareto y clasificación A;B;C , donde optimice el seguimiento por abastecimiento

Urett Baron Heylin Suheil (2010) Desarrollo una investigación titulada: ***“Cadena de Suministro, Nivel de servicio y ventas de una empresa”***, este estudio fue presentado para para ostentar el título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Simón Bolívar de Venezuela. Siendo una investigación cuantitativa explicativa ex postfacto, recolecta datos secundarios que luego fueron analizados a través de la estadística descriptiva e inferencial, demostrando una relación significativa entre el nivel de servicio logístico sobre las ventas, lo cual resalta la relevancia de la gestión eficiente de estas variables. Enfatiza la ventaja competitiva nombrándola a través de Lefcovich, también relacionando esta ventaja con la asociación de empresas relacionando gestiones conjuntas como reacción a la globalización basándose en Alfaro en el 2004, aportando mucho a mi investigación

porque el mantenimiento de inventario es fundamental como mantenimiento de stock y manejo de la rotación de la mercadería, este estudio basa estas indicaciones en autores de jerarquía. Llegando a la conclusión de un efecto directo del nivel de servicio logístico, así como de los componentes de la cadena de suministros asociados a ordenes cubiertas y entregas a tiempo sobre las ventas de una empresa al menudeo, así mismo se encontró una coincidencia con la investigación realizada por Marr (1994) quien obtuvo que el elemento de servicio más importante es la rapidez de entrega, ya que una variable, entregas a tiempo, resulto ser la más efectiva para una empresa de venta al menudeo.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

Lobato y Villagr  (2013) señalan que:

La gestión de stocks tiene como objetivo determinar, las cantidades de productos que debe tener la empresa en cada momento de forma que se cumpla el principio logístico básico: disponer en cada momento de los materiales necesarios con el menos coste posible. La necesidad de gestionar los stocks en forma programada nace de la convivencia de forma eficiente los servicios a clientes, las necesidades de producción y los pedidos a los proveedores” (p.47).

Para Francisco Lobato y Fernando Villagr  la logística de una empresa es sumamente vital para una gestión empresarial óptima, el ordenamiento y gestión de los inventarios es clave para el equilibrio entre costos y utilidades, así mismo la acumulación de productos adquiridos para la comercialización, deben de tener un equilibrio entre su coste y su comercio. La acumulación de almacén se rige según el movimiento de la demanda, esto implica costos de almacenamiento según su categoría, existen técnicas de optimizar la gestión de inventarios, tal cual se nombra la conocida Estrategia Japonesa de la Toyota, el “Just in Time”, o “justo a tiempo”,

fundamentándose en el inventario exactamente ajustado a la demanda o lo más unido posible a esta, generando ahorros correspondientes al almacén ya que solamente se almacena la cantidad demandada o la más próxima a la demanda sin incurrir al mantenimiento de productos huesos que a la final terminan depreciando su valor o en el peor de los casos terminan siendo mermados.

Los autores Lobato y Villagr  (2013) definen la cadena logística de la siguiente forma: “La cadena logística, también denominada de suministros, consiste en un sistema integrado por las funciones de almacenaje y transporte que tiene como finalidad poner los productos a disposición del consumidor” (p. 150).

Por lo tanto se puede deducir que la principal función de la cadena logística es brindar al cliente o minorista los productos suficientes para satisfacer el mercado con el menor de los costos posible, para ello se debería poner en la ventaja que se puede obtener en la empresa a manera de adquirir o administrar productos por volúmenes considerables, existen factores que permiten que el costo medio que tiene un producto caiga a medida que la escala de la producción aumenta, esto significa aplicar una economía de escalas, adecuando la capacidad de carga según sea la cantidad de mercadería a transportar, ya que si empleamos un transporte grande para una pequeña mercadería se estaría desaprovechando gran capacidad y pagando un costo mayor, minimizar la cantidad de productos en stock pues esto genera también costos y riesgo de quedar con mercadería obsoleta, para eso se mantendría las mercancías en el almacén durante el menor tiempo posible, disminuyendo a su vez el número de almacenes por los que la mercancía ha de pasar antes de llegar a propósito final, y entregar la mercadería justo a Tiempo lo cual nos garantiza un mejor nivel de servicio en la organización.

La calidad logística es un punto importante tocado por los autores ya que esto en la organización es usada como una estrategia, así lo definen Lobato y Villagr  (2013): “La calidad de una estrategia que permite adquirir ventajas competitivas optimizando la aplicación de los recursos disponibles de la empresa, por lo tanto constituye un argumento básico de competencias.” (p.153).

Por lo tanto la calidad hace referencia al funcionamiento total y conjunto de la organización empresarial y es por eso que esta estrategia no es un éxito si se implementa de forma individualizada, así mismo se plantea a largo plazo como cualquier operación estratégica de la empresa con el objetivo de ver la mejora corporativa y resultados que avalen las buenas prácticas que a su vez incrementará el nivel de servicio al cliente objetivo, paramentando como hacer la cosas bien desde una primera y única vez en el proceso logístico de la organización.

Las razones para mantener los stocks adecuadamente están relacionadas con el nivel de servicio ofrecido al cliente objetivo, debido a que puede encontrar el producto necesitado en el momento adecuado, en la cantidad requerida, con esto mejora la percepción del producto disponible y por consiguiente favorece la venta del mismo

Para los autores la gestión de stock incurre en notables factores los cuales definen un buen mantenimiento de los stocks de la empresa, clasificándolos en categorías según tipo o naturaleza e incurriendo a leyes como la famosa Ley de Pareto que clasifica los inventarios de forma que el ordenamiento con datos reales permita tomar las decisiones correctas a la hora de un mantenimiento sostenible en los inventarios. Clasifican los stocks según los siguientes criterios basados en la Ley de Wilfredo Pareto (1897):

A: Concentran la mayor parte de los costos de inventarios, B: Son los de mayor consumo o movimiento, C: Ocupan la mayor cantidad de espacio en el almacenamiento. Ello permite centrar la gestión en la mercadería más importante y que va a influir más en los resultados de la empresa comercializadora.

Para garantizar la buena gestión de stock, existen dimensiones importantes, la previsión de la demanda es la primera fase de la gestión de stock y para que ello sea eficiente se necesita tomar en cuenta los siguientes puntos importantes para los autores, que son el plazo de la previsión de la demanda, la disponibilidad de datos

históricos fiables y la exactitud exigida en la previsión, para eso existen diferentes métodos que calculan la previsión de la demanda, estos son:

El método subjetivo los cuales se basan en experiencias, opiniones y juicios propiamente de expertos, a este método se le denomina cualitativo.

El método objetivo donde las previsiones se realizan en base a series cronológicas de datos e historiales, a este método se le denomina cuantitativo, así mismo este último se divide en dos tipos que es el causal donde se realizan previsiones de la demanda futura sin analizar las causas de sus posibles variaciones y las no causales en los cuales se explican los factores que más pueden incidir en las variaciones de la demanda futura.

Lobato y Villagrà también definen que el análisis de stock se basa en la observación del comportamiento que puedan presentar los stocks de una organización o empresa siendo éstos el comportamiento cíclico del stock basado en la reposición que se realiza en un determinado tiempo, el stock mínimo lo cual es la mínima unidad de mercancía que se debe almacenar y no quedar desabastecidos para los clientes, el stock máximo lo cual es la cantidad máxima que se puede tener en poder y varía según el tamaño del almacén, la disponibilidad financiera de la empresa y el coste de almacenaje, el stock de seguridad que nos permite contar con un aseguramiento fijo de la mercancía con el fin de satisfacer urgencias y por último la rotura del stock que simplemente es la mercancía quebrada o sin potestad física que se pueda ofertar.

El mantenimiento de Stock, se entiende como una parte más del análisis con el fin de determinar el número adecuado y preciso de compras para mantener los stock dentro de lo pertinente en cuanto los costos, para ello emplea el modelo de Wilson que parte de los siguiente:

La demanda prevista es cíclica y regular, los precios de compra se mantienen fijos durante el periodo de análisis, el plazo de aprovisionamiento es de conocimiento y no existen restricciones físicas y económicas para aprovisionarse

Los autores mencionan que el control de stock se basa en dos sistemas importantes, el sistema de revisión periódica el cual consiste en realizar recuentos físicos por cada uno de los productos existentes en nuestro almacén siendo una práctica simple pero a la vez pesada para quien desarrolle el inventario, y el sistema de revisión continua el cual consiste en dar seguimiento al movimiento de cada mercancía mediante sistemas de información los cuales no contemplan y demuestran en tiempo real cada uno de los stocks requeridos así mismo como los costos actualizados.

En el control de stock es necesario llevar la gestión de inventarios los cuales nos indicarán la valoración económica de cada mercancía, así como su revisión y análisis de estado de los productos, esto con el fin de determinar los movimientos que puedan tener ya sean favorables o perjudiciales de nuestros stocks para con la empresa y poder tener en cuenta en el manejo de toma de decisiones.

Es importante para el aprovisionamiento el uso de la tecnología y herramientas informáticas, que facilitan el proceso logístico, así mismo facilitan la información necesaria en un tiempo real calculando la demanda, el stock actual, la generación de pedidos automático, envío de pedidos y órdenes de compra mediante correo electrónico, control de pedidos en marcha, información de datos de proveedores, etc...

Parte importante del objetivo es el aprovisionamiento Lobato y Villagrà (2013) señalan que: "Se puede decir que el objetivo general del aprovisionamiento consiste en lograr que el producto o servicio esté disponible cuando se necesite, en el plazo oportuno, al menor coste posible" (p.8).

Con esto se supone que la principal finalidad del aprovisionamiento es proporcionar un flujo ininterrumpido en los materiales en proceso así como sus suministros y servicios que la organización necesita para su funcionamiento, así poder reducir las pérdidas de las existencias a un mínimo valor y costo, para eso es imprescindible buscar encontrar, mantener y gestionar a los proveedores adecuados e idóneos los cuales serán el punto de partida para el aprovisionamiento óptimo, así mismo esto nos garantizará la ventaja competitiva de la empresa frente al mercado.

Punto importante de la Logística y que puede decirse que es la parte final e inicial de un proceso es “La logística inversa”, importante en la Gestión de Stock y de la Logística de la empresa misma, sobre la logística inversa Lobato y Villagrà, 2013 proponen que:

La logística inversa es el Proceso de planificación, implantación y control, de forma eficiente y al coste optimo, del flujo de materias primas, materiales en curso de producción y productos acabados, así como de la información relacionada, desde el punto de consumo al punto de origen. Su objetivo es recuperar el valor de los materiales o asegurar su correcta eliminación. (p.181).

Según ellos estos puntos son los que resumen la cadena de logística inversa:

- Proceso de planificación, implantación y control
- Forma eficiente y coste optimo
- Gestión de materias primas
- Gestión de flujo de información
- Desde el punto de consumo al punto de origen
- Recuperar el valor de los materiales o asegurar su correcta eliminación

La administración de la cadena de suministros nos brinda un panorama más amplio del funcionamiento del proceso logístico, Ahora bien una sola empresa no es capaz de abarcar todo el proceso y flujo del producto desde su adquisición de la ,materia prima, cada organización es capaz de realizar en un punto de este proceso para así hacer menos costoso la adquisición del producto, limitándose y especializándose en ver los puntos de vista de cada región o zona geográfica, para poder establecer parámetros a seguir con el fin de terminar el proceso logístico de un producto, así lo menciona Ronald Ballou en su libro *“Logística Administración de la cadena de Suministros”*

Incluso hoy en día, en algunas zonas del mundo, el consumo y la producción tienen lugar sólo dentro de una región geográfica muy

limitada. Todavía pueden observarse sorprendentes ejemplos en las naciones en vías de desarrollo de Asia, América del Sur, Australia y África, donde parte de la población vive en aldeas pequeñas y autosuficientes, y la mayoría de los bienes que necesitan los residentes se producen o se adquieren en las cercanías inmediatas. Se importan pocos bienes de otras zonas. Por lo tanto, la eficiencia de la producción y el estándar económico de vida por lo general son bajos. En este tipo de economías, un sistema de logística bien desarrollado y económico alentaría el intercambio de bienes con otras zonas de producción del país, o incluso del mundo. (Ballou, 2004, p.24)

Por ejemplo dos naciones distintas quieren producir dos productos, los cuales según la geografía cada uno, cada cual es especialista en una, lógicamente convendría más especializarse en la producción del que mejor sabe hacer para luego adquirir el otro producto el cual no es muy especialista a la otra nación, así basándose en la adquisición por volumen y la economía de escala podrá adquirir el producto en menor precio y mayor calidad, para beneficiarse de ello ya que es posible complementar este producto con el que está realizando y especializándose.

La buena gestión de los stock influye en la disciplina puesta en su ejecución, la cual debe ser sostenible en el transcurso del proceso logístico, para eso es fundamental tener en claro sus conceptos de manejo que a final de cuentas se verán reflejado en el resultado obtenido

Distintos autores han definido la Gestión de Stock de la siguiente manera:

El conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores. La necesidad de almacenar surge de la necesidad de equilibrar la producción y la demanda, ya que la demanda de productos

suele presentar una curva irregular, en ciertos casos estacional, mientras que la producción suele efectuarse atendiendo a los ritmos de las grandes series (Ferrin, p. 47).

Adolfo Carreño define gestión logística de la siguiente forma:

La actividad gestión logística es una actividad funcional de la empresa requiere de un sistema de control. Un sistema de control simple presupone la existencia de metas u objetivos, una situación deseada y el resultado de una situación actual. Lo ideal es que las metas y resultado actual sean iguales o que tiendan a la igualdad. (Carreño, 2011, p.377)

Así mismo sobre el control de stock:

La verificación física de los productos lo cual debes realizarse durante todo el ciclo de almacenamiento desde la recepción hasta el despacho. Es importante porque mantiene la exactitud del Kardex del almacén, permite una eficiente renovación de los inventarios, facilita el picking surtido de los pedidos y minimiza los costos de pérdida en almacén. Los aspectos a verificar en el control son: a) el tipo de producto, b) La cantidad el mismo, c) el estado de conservación. El control de stock también se denomina “toma de inventario” al cual puede ser de dos tipos: toma masiva de inventarios y toma cíclica de inventarios (Carreño 2011, p.122)

A continuación Gestión de Stock, distintos autores lo han definido de la siguiente forma:

Gestion de Stock:

Lobato y Villagrá (2013) sobre la gestión de stock:

La gestión de stocks tiene como objetivo determinar, las cantidades de productos que debe tener la empresa en cada momento de forma que se cumpla el principio logístico básico: disponer en cada momento de los materiales necesarios con el menos coste posible. La necesidad de gestionar los stocks e forma programada nace de la convivencia de forma eficiente los servicios a clientes, las necesidades de producción y los pedidos a los proveedores (p.47).

Lobato y Villagr  (2013) proponen sobre la Previsión de la demanda:

Es la alternativa que se utiliza determinar la posible cantidad de productos demandado e un periodo futuro. Se utiliza diferentes modelos para los mercados de consumo (se calcula el número posible de consumidores y lo que podrían consumir) y para los mercados industriales (se pregunta directamente a los interesados por la posibilidad de adquirir el producto). (p.50).

Sobre el Análisis de stock los autores Lobato y Villagr  (2013) señalan que “El análisis del stock parte de la observación del comportamiento que presenta los stocks de una empresa. El comportamiento habitual es el cíclico” (p.53).

Sobre el mantenimiento de Stock los autores Lobato y Villagr  (2013) señalan que “El mantenimiento de stock se entiende como una parte más de análisis que tiene como finalidad determinar el número de unidades que es preciso comprar para entender los niveles de stock previstos bajo condiciones de coste eficiente” (p.54).

Sobre el Control de stock los autores Lobato y Villagr  (2013) “Para llevar a efecto la gestión de stock es preciso controlar en cada momento el stock real de la empresa. Para ello existen dos sistemas diferentes: sistema de revisión periódica y sistema de revisión continua” (p.59).

Sobre la rotura de Stock Lobato y Villagr  (2013) “La rotura de stock constituye, en principio, una incidencia indeseable en la gestión, ya que parece que la no atención a las necesidades de los clientes es pernicioso para la empresa.” (p.63).

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

 Qu  características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador?

1.4.2 Problema Específicos

 C mo se viene desarrollando la previsión de la demanda en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016?

 C mo viene desarrollando el análisis de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016?

 C mo se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016?

 C mo se viene desarrollando el control de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016?

 C mo se presenta la Rotura de Stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016?

1.5 Justificación del estudio

Justificación Teórica

Desde el punto de vista teórico se desea brindar herramientas fundamentadas teóricamente sobre la gestión de stock en una empresa Comercializadora al por mayor, basando los procesos logísticos bajo el criterio profesional propiamente expuesto a conocimiento de cualquier persona que solicite una información sobre gestión de stock para una mejor toma de decisión en los rubros empresariales de la comercialización al por mayor e indirectamente en las distintas formas

Justificación Práctica

Desde el punto de vista práctico se desea aportar la información oportuna para reconocimiento de los procesos hechos en la empresa Makro y manejados por el personal, como un medio de brindar las acciones tomadas y las sugerencias demostradas para un mejor manejo de los stock en la organización con el fin de incrementar la eficiencia de la gestión logística que aportara la acción positiva en las ventas

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico se demostrara que el uso de métodos de recolección de datos a través de la encuesta aplicada, permitirá observar los resultados obtenidos y así poder analizar cómo se viene desarrollando dando la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa el Salvador

Justificación Social

Desde el punto de vista social se aportara con un estudio desarrollado bajo premisas profesionales y científicas, basándonos en teorías afines al tema del proyecto, aportando un precedente de investigación sobre la Gestión de Stock y definir un

mejor alineamiento del trabajo en equipo aportando al clima organizacional y la eficiencia

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Identificar qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016

1.6.2 Objetivos Específicos

Determinar cómo se viene desarrollando la previsión de la demanda en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016

Identificar cómo se viene desarrollando el análisis de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016

Determinar de qué manera se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016

Identificar cómo se viene desarrollando el control de stock y reposición de mercancías en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016

Identificar como se presenta la rotura de Stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima, 2015 - 2016

2. METODO

2.1 Diseño de investigación:

Considerando el tipo de investigación y los objetivos planteados se determinó utilizar el diseño Descriptivo no experimental, transversal dado que no vamos a manipular variables, solo se identificará qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador.

2.2 Variables Operacionales:

Problemas		Objetivos		VARIABLE GESTION DE STOCK						
Formulacion del Problema	Objetivo General		DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA		
¿Qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador?	Identificar qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador	Gestión de Stock	La gestión de stocks tiene como objetivo determinar, las cantidades de productos que debe tener la empresa en cada momento de forma que se cumpla el principio logístico básico: disponer en cada momento de los materiales necesarios con el menos coste posible. La necesidad de gestionar los stocks e forma programada nace de la convivencia de forma eficiente los servicios a clientes, las necesidades de producción y los pedidos a los proveedores (Lobato y Villagrá, 2013 p40	La variable Gestión de Stock se medirá atreves de las dimensiones prevision de la demanda, análisis de stock , mantenimiento de stock, control de stock y Rotura de Stock para analizar cómo se viene dando. A través de una encuesta utilizando la escala de Likert con preguntas que se muestran como indicadores de las dimensiones	previsión de la demanda	Prevision Subjetiva	1,2	ORDINAL		
						Prevision Objetiva	3,4	ORDINAL		
Problemas Especificos	Objetivos Secundarios				¿Cómo se viene desarrollando la prevision de la demanda en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador?	Determinar cómo se viene desarrollando la prevision de la demanda en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador	análisis de stock	Stock minimo	5,6	ORDINAL
								stock maximo	7,8	ORDINAL
								stock de seguridad	9,10	ORDINAL
								quiebre de stock	11,12	
¿Cómo viene desarrollando el análisis de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador?	Determinar de qué manera se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador				mantenimiento de stock	Demanda diaria	13,14	ORDINAL		
						Tiempo de reaprovisionamiento	15,16	ORDINAL		
						stock activo	17,18			
						Numero de Rotaciones	19,20	ORDINAL		
¿Cómo se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador	Determinar de qué manera se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador				control de stock	Nivel de servicio	21,22	ORDINAL		
						Criterio FIFO	23,24	ORDINAL		
¿Cómo se viene desarrollando el control de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador?	Identificar cómo se viene desarrollando el control de stock y reposición de mercancías en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador	Rotura de Stock	Inventarios Ciclicos	25,26,27,28	ORDINAL					
			inventarios General	29,30	ORDINAL					
			Sistema de reposicion simple	31,32	ORDINAL					
			Sistema de reposicion de nivel minimo	33,34	ORDINAL					
¿Cómo se presenta la Rotura de Stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador?	Identificar como se presenta la rotura de Stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador	Rotura de Stock	Perdida de clientes	35,36	ORDINAL					
			Perdida de rentabilidad	37	ORDINAL					
			Aumento de rentabilidad	38	ORDINAL					
			Ruptura programada	39,40	ORDINAL					

2.3 Población:

La población a inferir estará conformada 40 colaboradores del Área Piso de Ventas y Logística de la empresa Makro Supermayorista S.A. ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

2.4 Técnica e instrumento de Recolección de datos:

Se empleará la técnica del Censo porque se trabaja con toda la población la cual está conformada por 40 colaboradores de las áreas de Piso de Ventas y Logística en conjunto, de la empresa Makro Supermayorista S.A

El instrumento a utilizarse el cuestionario de preguntas, según **Hernandez, et.al., (2008)** la recolección de datos comprende como *“aquellos medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones o facilitar el tratamiento experimental de los datos.”* (p. 123), este instrumento recaba información para medir la variable mediante la Escala de Likert, en un cuestionario de 40 preguntas.

<i>Cualitativa</i>	<i>Siempre</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Alguna veces</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>Nunca</i>
<i>Cuantitativa</i>	5	4	3	2	1

Confiabilidad:

La confiabilidad se define como el grado en que un instrumento es consistente al medir la variable que mide; para evaluar la confiabilidad del instrumento, se

aplica la prueba estadística Alpha de Cronbach. Así poder aplicarlo con la finalidad de recabar información de la variable Planificación Estratégica

2.5 Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos se realizara a través de métodos estadísticos, se utilizará como herramienta de apoyo al software estadístico (Statistical Package for the social Sciencie) SPSS for Windows versión 21.

Análisis descriptivo: Primero describimos los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas de la variable esto se logra al describir los resultados de cada variable, Por lo tanto el análisis e interpretación de datos, para lo cual se realiza en primer lugar la estadística descriptiva de la variable.

2.6 Aspectos Éticos

La finalidad de esta investigación, “Gestión de Stock en Makro Supermayorista S.A., sede Villa El Salvador, Lima, 2015 – 2016” es Identificar qué características tiene la variable Gestión de Stock; por lo que las fuentes consignadas están referenciadas; así mismo los datos obtenidos fueron escritos de acuerdo a los resultados obtenidos

III. RESULTADOS

Validación

Se utilizará el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de la presente investigación. En la evaluación de los expertos evaluaron varios criterios de calificación como la claridad, objetividad, suficiencia, consistencia, metodología dando la aceptación para su aplicabilidad y suficiencia con un 71 % de aprobación, de la variable

EXPERTOS	Pacca Pantigoso Fabio	Candía Menor , Marco Antonio	Delgado Arenas ,Raúl	Cifuentes La Rosa, Cesar	Daniel Cárdenas, Canales	TOTAL
CLARIDAD	85%	85%	65%	80%	82%	397%
OBETIVIDAD	85%	86%	68%	80%	82%	401%
PERTINENCIA	85%	85%	68%	80%	80%	398%
ACTUALIDAD	85%	85%	70%	80%	82%	402%
SUFICIENCIA	85%	86%	68%	80%	82%	401%
INTENCIONALIDAD	85%	85%	70%	80%	82%	402%
COSISTENCIA	85%	85%	70%	80%	80%	400%
COHERENCIA	85%	84%	68%	80%	80%	397%
METODOLOGIA	85%	84%	68%	80%	80%	397%
SUMA TOTAL						3595%

$$CV = \frac{3595}{5 * 10} \%$$

El instrumento validado por jueces expertos corresponde a un 71.9 % de aceptación lo cual indica que podemos proceder a la aplicación.

Análisis de confiabilidad

La confiabilidad se define como el grado en que un instrumento es consistente al medir la variable que mide ; para evaluar la confiabilidad del instrumento , se aplica la prueba estadística Alpha de Cronbach para validar el instrumento , así poder aplicarlo con finalidad de recabar información de la variable Planificación estratégica .

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Alfa de Cronbach:

K:	El número de Ítems
$\sum S_i^2$:	Sumatoria de Varianza de los Ítems
S_T^2 :	Varianza de la suma de los Ítems
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach

Se aplicó la prueba a toda la población es decir n = 40 sujetos el 100 % de la población, en donde se tiene el índice de confiabilidad Alpha de Cronbach

Variable Gestion de Stock	
Cronbach's Alpha	N of Items
.926	40

Como se puede observar en la Tabla N° 01, el instrumento está compuesto por 40 ítems, obteniendo el alfa cronbach tiene un valor de ,926 , lo que indica que este instrumento tiene un aceptable grado de confiabilidad, para determinar el alfa de cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Se empezará con el análisis descriptivo, en función de la variable “Gestión de stock.”

GESTION DE STOCK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DEFICIENTE	1	3%	2.5	2.5
	REGULAR	39	98%	97.5	100.0
	Total	40	100%	100.0	

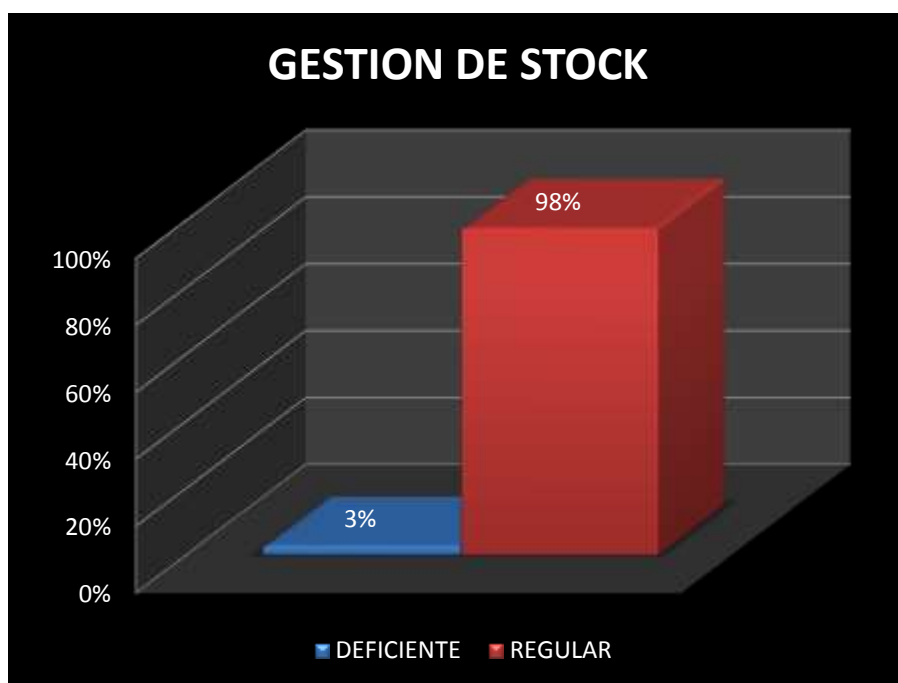


Grafico N° 1: Grafico de barras

Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos de la encuesta aplicada

La gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador es calificada de regular, según resultados el 98% del personal que tiene responsabilidad de la gestión de stock, la maneja de forma regular, solo un 3% la maneja de forma deficiente, aun no se logra una buena gestión

PREVISION DE LA DEMANDA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DEFICIENTE	24	60%	60.0	60.0
	REGULAR	13	33%	32.5	92.5
	BUENA	3	8%	7.5	100.0
	Total	40	100%	100.0	

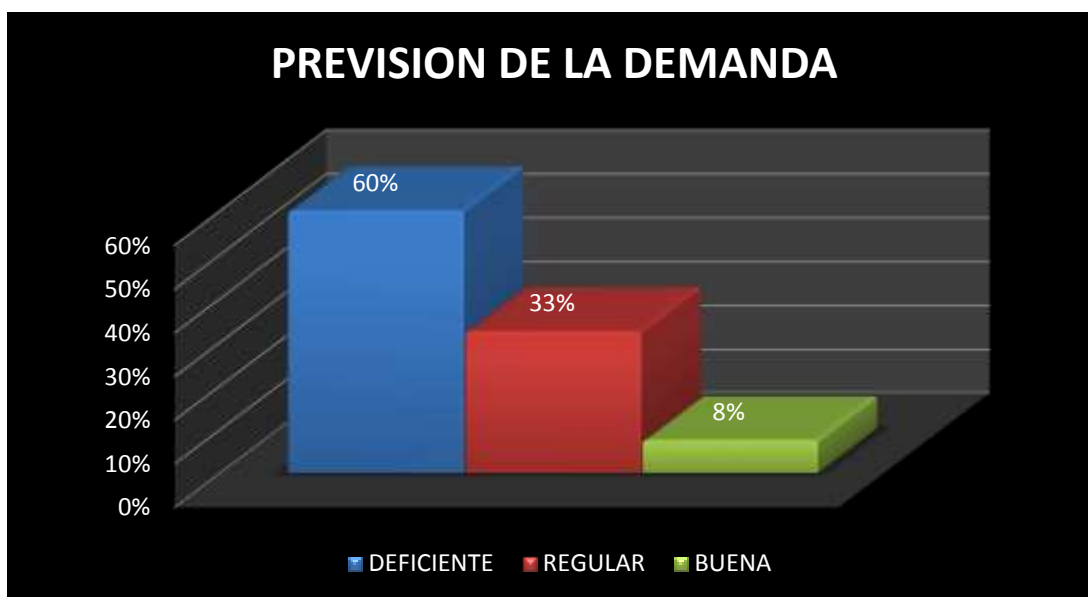


Grafico N° 2: Grafico de barras

Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos de la encuesta aplicada

En Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador, el 60% de colaboradores hace una previsión de la demanda de forma deficiente, solo el 8% realiza una buena previsión de la demanda, este 8% está conformado por las cabeza de área, se requiere descentralizar esta dimensión

ANALISIS DE STOCK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DEFICIENTE	6	15%	15.0	15.0
	REGULAR	27	68%	67.5	82.5
	BUENA	7	18%	17.5	100.0
	Total	40	100%	100.0	

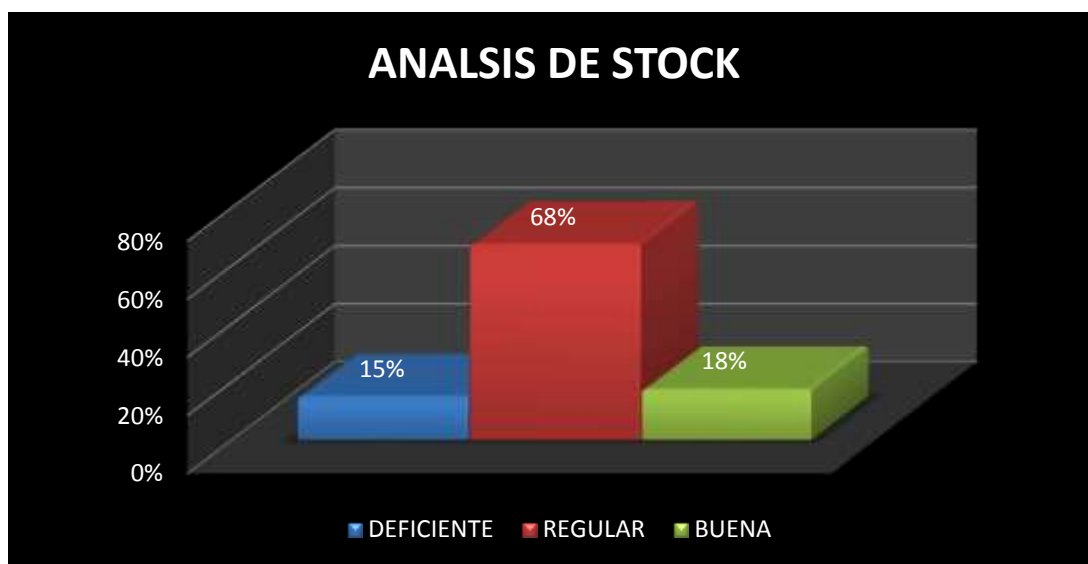


Grafico N° 3: Grafico de barras

Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos de la encuesta aplicada

En Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador, predomina un análisis de stock regular, es deficiente en menor grado por el personal que tiene menos de tres meses en la empresa, 18% realiza un buen análisis de stock y es por parte de las cabezas de área

MANTENIMIENTO DE STOCK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	REGULAR	26	65%	65.0	65.0
	BUENA	14	35%	35.0	100.0
	Total	40	100%	100.0	



Grafico N° 4: Grafico de barras

Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos de la encuesta aplicada

En Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador el mantenimiento de stock es mayormente aun regular, pero se ve una mejora constante en esta dimensión y puede llegar a ser buena en mayor grado

CONTROL DE STOCK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	REGULAR	40	100%	100.0	100.0

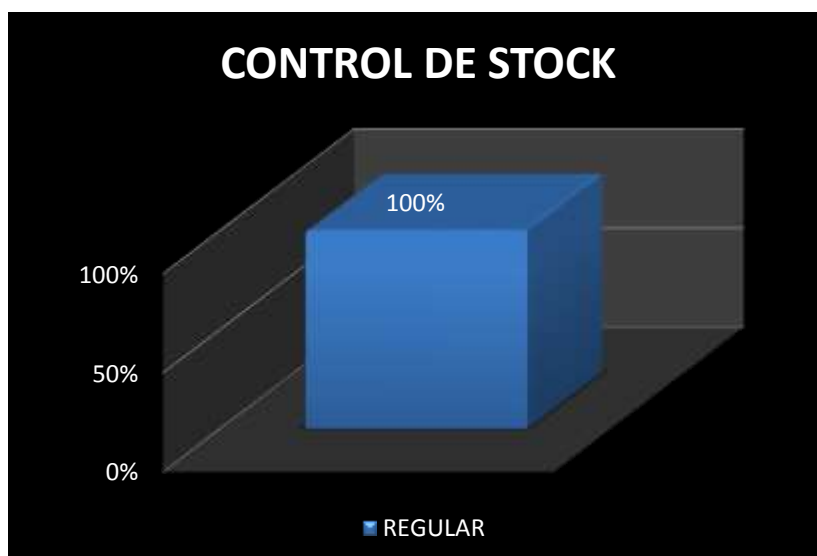


Grafico N° 5: Grafico de barras

Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos de la encuesta aplicada

El control de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador se presenta regular, aun no se tiene inventario general de stock pero si se mantiene un control cíclico aunque no totalmente bueno

ROTURA DE STOCK					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CONSTANTE	31	78%	77.5	77.5
	REGULAR	9	23%	22.5	100.0
	Total	40	100%	100.0	

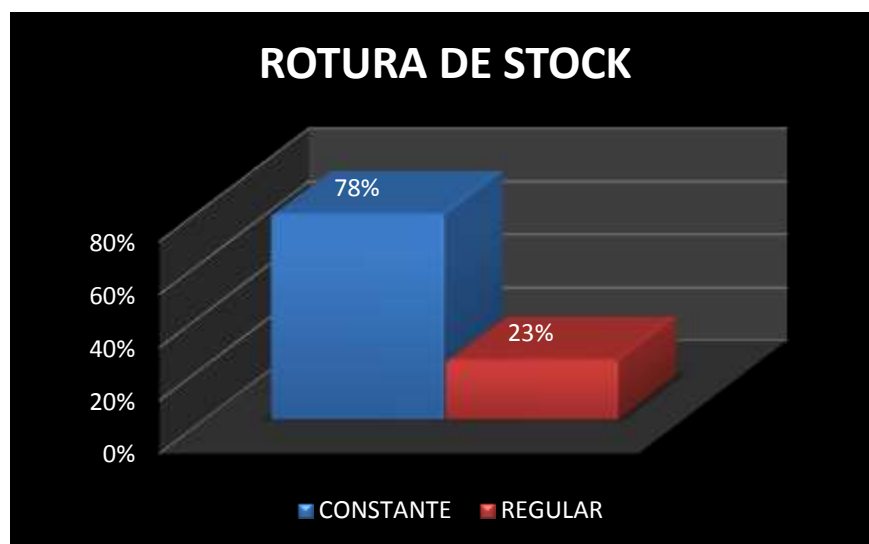


Grafico N° 6: Grafico de barras

Fuente: Elaboración propia – Datos obtenidos de la encuesta aplicada

En este caso la rotura de stock o desabastecimiento de tienda es constante, este responde a que la previsión de la demanda es deficiente y provoca contar con un stock mal programado que al final es devorado por la demanda, generando una mala imagen para la tienda al estar desabastecida

IV. DISCUSIÓN

Teniendo como objetivo principal saber qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador, Lima 2015-2016, se da a conocer según los resultados obtenidos, que la gestión está siendo mediblemente regular en su mayor parte, desde las perspectiva de los colaboradores del Área Piso de Ventas y Logística de la empresa Makro Supermayorista, procediendo también a continuación al análisis con los antecedentes de la investigación incluidos en la presenta tesis.

La gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador según lo mencionado es calificada de regular, el 98% del personal que tiene responsabilidad de la gestión de stock no lo maneja de forma óptima, ni tampoco deficientemente, solo un 3% la maneja de forma deficiente, aun no se logra una buena gestión integral de los responsables del manejo de stock, respecto a la Previsión de la demanda el 60% de colaboradores hace una previsión de la demanda de forma deficiente, solo el 8% realiza una buena previsión de la demanda, este 8% está conformado por las cabeza de área, viéndose así la necesidad de descentralizar esta dimensión, en cuanto al análisis de Stock predomina un análisis regular, cabe indicar que es deficiente en un 18% y debido al personal que tiene menos de tres meses en la empresa, así mismo otro 18% realiza un buen análisis de stock y es por parte de las cabezas de área, analizando el mantenimiento de stock se observa un dimensión mayormente anejada de forma regular, pero se ve una mejora constante pudiendo llegar a ser buena en mayor grado.

Con respecto al control de Stock también se presenta un control regular, cabe indicar que aún no se tiene inventario general de stock pero si se mantiene un control cíclico aunque no totalmente bueno y por ultimo analizando la rotura o quiebre de stock, equivalente a desabastecimiento de mercadería se puede mencionar es constante en un 78%, este responde a que la previsión de la demanda, ya mencionada antes, es deficiente en un 60% , esto provoca contar con un stock mal programado que al final es devorado por la demanda, generando una mala imagen para la tienda al estar

desabastecida, por otro lado es importante mencionar que la demanda aun tampoco se encuentra identificada al 100%, porque es un mercado nuevo y se está detectando muchos puntos diferentes al que se tenía cuando se estudió y empadrono a los clientes objetivo.

Coincidimos con García Sedano Daniel (2009) ya que en la cadena de suministros es vital y según los resultados la Previsión de la demanda es deficiente, y muy centralizado en las cabezas de áreas, por ello la muy constante rotura de stock, esto aumenta la venta perdida, vemos que también un mal procesamiento de Órdenes de compra puede conllevar a mayor gasto, puesto que la venta perdida es equivalente a la disminución de beneficios y los gastos fijos de almacenaje son los mismos.

Existe coincidencia y se puede nombrar cierta diferencia con Martin Morales Barrenechea y Karim Moreno La Rosa (2004) al recalcar que ellos mencionan que el manejo idóneo es netamente logístico, a diferencia de nuestro estudio donde el ciclo logístico es incluyente a las demás áreas de la empresa, haciendo así una descentralización de la gestión de stock, que si bien es cierto el manejo o procedimientos serán coincidentes, la perspectiva del área de piso de venta influye mucho en nuestro estudio a diferencia del estudio hecho por Morales y Moreno, el “feeling” que puede aportar el área de piso de venta es importantísimo en cuanto al análisis de la cantidad de stock puesta en la orden de compra, es recomendable tener en cuenta la cantidad de stock en base a la venta media diaria que para Lobato y Villagrá será un mejor análisis del mantenimiento de stock siempre teniendo en cuenta el Punto de Pedido.

Se Enfatiza con Juan Gonzalo Isaac Quevedo Cassana (2010) al trabajar en el estudio con el análisis de la venta perdida, mencionando la demanda insatisfecha que al igual de mi estudio dicha venta perdida se vincula mucho con la falta de abastecimiento en la tienda, así como la viabilidad del crossdocking para optimizar los costos de la operación de despachos , llegando a la conclusión que la gestión integrada en la cadena logística permite optimizar los costos propios de esta actividad, aplicando estrategias como la tercerización o economía de escala.

Coincidimos en gran parte con Agnessy Yerina Martinez Robles (2005) en la disminución de los costes de almacenamiento, ligado al seguimiento de la demanda, al estudiar las frecuencias de llegada de la mercadería como lo hace Agnessy tendremos como nos menciona nuestros autores Lobato y Villagr  el equilibrio por punto de pedido que nos indicara el número de unidades que debe tener el almacén para realizar un pedido, esto conlleva a mejor días de aprovisionamiento y en mercadería perecible como la que incluye nuestro estudio es fundamental

Así mismo se logra concordar Heberto Alfonso Aguilar Martínez (2000) al incluir la importancia de las demás áreas en la gestión del inventario y stock, su interacción importante en la empresa. La información actualizada y puesta a disposición de las demás áreas es un punto que podemos resaltar, aunque el nivel de servicio en el estudio de Aguilar es netamente para abaratar costos de almacén, en nuestro estudio el nivel de servicio toma un punto relevante para además del almacén en el abastecimiento para los clientes mayoristas, esta diferencia se debe a que Aguilar realiza un estudio de producción y no de comercialización, sin embargo la gestión de inventario al final toma la misma finalidad

Con respecto al estudio de Heylin Suheil Urett Baron (2010) se asemeja, ya que la empresa en análisis es del rubro de comercialización de alimentos donde se emplean cadenas de suministros para obtener el nivel de servicio logístico al máximo, que a su vez disminuir  la venta perdida, también las ordenes de compras cubiertas al máximo por los proveedores son fundamentales para el indicador de nivel de servicio.

V. CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos para la presente investigación, y siendo el objetivo general del mismo. Identificar qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador, 2015 - 2016. Se encuentra que la gestión de stock aún está en proceso de desarrollo en la empresa y no llega al nivel óptimo, el ciclo logístico de la mercadería está bien identificado, pero la gestión del mismo no está totalmente cuajado en una prevención de la demanda, ni en los cumplimientos de los parámetros ante un conteo de inventario, reflejado en sus desabastecimiento inesperados, aunque cada vez menos constantes, y en los faltantes de skus que al final denominan los costos de inversión de la compañía.

Partiendo del primero objetivo específico el cual es Cómo se viene desarrollando la previsión de la demanda en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima 2015 – 2016 podemos definir que su desarrollo es en mayor grado deficiente, siendo manejado este punto solo por los jefes de área mas no por los demás involucrados en la gestión de stock.

Desacuerdo al segundo objetivo específico el cual es Cómo viene desarrollando el análisis de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima 2015 – 2016. Se ha podido observar que el desarrollo está en parte en buen proceso pero aún no al nivel óptimo debido a que inclusive gran parte de las cabezas de áreas son colaboradores nuevos en la compañía adecuándose aun a los procedimientos de manejo y gestión de stock

De acuerdo al tercer objetivo específico el cual es cómo se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima 2015 – 2016. Encontramos que se está desenvolviendo de forma regular, no llega a ser optimo porque no se cuenta con el abastecimiento completo; sin embargo se está manejando los indicadores de días de stock bien, aunque al filo del stock mínimo para abastecerse.

De acuerdo al cuarto objetivo específico el cual es Cómo se viene desarrollando el control de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima 2015 – 2016. Se puede observar un control de stock en proceso de mejora, aun no se tiene un inventario general de tienda pero los inventarios cíclicos se manejan constante y se cumplen al 100% de acuerdo a la programación de finanzas de la compañía.

De acuerdo al quinto objetivo específico el cual es Cómo se presenta la Rotura de Stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador, Lima 2015 – 2016. Se puede observar una rotura, quiebre o desabastecimiento de stock muy constante, esto responde a la deficiencia en la previsión de la demanda donde aún el mercado es irregular en cuanto a las compras mayoristas.

VI. RECOMENDACIONES

En virtud a las conclusiones obtenidas en la presente investigación, a continuación se procede hacer las siguientes recomendaciones:

El manejo integral de la logística en Makro deberá involucrar más el punto de previsión de la demanda, un área encomendada a medias para la gestión de la tienda, todo este manejo de stock es necesario que sea desde la tienda y para la tienda, ya que comparte muchos roles logísticos con el área comercial situado en la sede central de Makro, la capacitación es fundamental en una sede nueva con colaboradores recién inmersos en el sistema mayorista.

Es recomendable establecer un vínculo con la municipalidad y el estado, un vínculo estratégico donde encaminen el beneficio del micro empresario comprensible dentro del rubro de Hoteles, Comercio de Alimento y Catering, siendo estos el cliente objetivo de la compañía.

Se sugiere a las Empresas del Rubro fortalecer los lazos y vínculos con los proveedores, estos son fundamentales en el funcionamiento de la cadena de suministro para toda empresa, sobre todo a los comercios y autoservicios.

Se recomienda a la compañía un fortalecimiento de las relaciones con el entorno social, fomentando la dinámica de Reciclaje, reutilizando los productos que son reusables, apoyando al envío adecuado de desechos propios de la tienda, hacia los organismos correspondientes, contribuyendo así a la disminución de contaminación cerca de la zona, dando el ejemplo de gestión ambiental en fin de concientizar a la comunidad

VII. REFERENCIAS:

- Aguilar, H. (2000) *Sistemas Integral de Inventarios para mantenimientos en planta industrial* (Tesis de Maestria) Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo Leon, Mexico
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro* (5ª ed) ditorial
- Barrenechea, M. & Moreno K (2004) *Sistema de Gestión de Almacén de Productos Terminados* (Tesis de Licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Peru.
- Encinas, M. (2012) ¿Cómo optimizar la Gestión del Almacén? Recuperado de <http://www.iat.es/2012/05/como-optimizar-la-gestion-del-almacen/>
- Fajardo, O. (2008) *Gestión de stocks. Fundamentos y estrategia*. Recuperado de: <https://fbusiness.wordpress.com/2008/06/15/gestion-de-stocks-fundamentos-y-estrategia/>
- Ferrin, A. (2014). *Gestión de stock en la logística de almacenes* (3ª ed). España: Fundación Confemetal
- Garcia, D. (2009) *Gestión de stock y aprovisionamiento en una empresa del sector de Alimentación* (Tesis de Licenciatura) Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, España
- Hernandez S, R., Fernandez C, C. & Baptista L, P. (2002) *Metodología de la investigación* (3ª ed). Mexico : MacGraw-Hill

Huaruco, L. (29 de agosto de 2015) Makro proyecta duplicar su número de tiendas en menos de cuatro años. Recuperado de; <http://gestion.pe/>

Huaruco, L. (13 de setiembre de 2014) Conozca el movimiento logístico que hace posible Mistura. Recuperado de; <http://gestion.pe/>

Lobato, F. & Villagrà, F. (2013). *Gestión Logística y Comercial* (1ª ed). España: Macmillan Profesional

Portal, C. (2011) Gestión de stock y almacenes. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-inventario-stocks-y-almacenes/>

Quevedo, J. (2010) Análisis, diagnóstico y propuesta d mejora de la cadena logística y de planteamiento de las compras de una empresa peruana comercializadora de productos químicos (Tesis de Licenciatura) Pontificia universidad Católica del Perú, Lima, Peru.

Trigoso, M. (23 de febrero de 2015) Transmeridian construirá dos centros logísticos por US\$ 20 mlls. *Gestion*, p.15

Urett, H. (2010) Cadena de Suministro, Nivel de servicio y ventas de una empresa (Tesis de Maestria) Universidad Simón Bolívar de Venezuela, Caracas, Venezuela

Veritas, B. (2009). *Logística integral* (2ª ed). España: Fundación Confemetal

Yerina, A. (2005) Control de inventario can análisis de la demanda, para la empresa Sport B (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru.

ANEXOS:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE GESTION DE STOCK

Nombre del estudio: “Gestión de Stock en Makro Supermayorista S.A., sede Villa El Salvador – Lima, 2015 – 2016”

Ejecutado y Analizado por: Edgar Alonso Vega Criollo

Objetivo: Identificar qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador

Instrumento: Cuestionario de evaluación de Gestión de Stock con 40 ítems.

Metodología: Cuantitativa.

Población: 40 colaboradores del Área Piso de Ventas y Logística de la empresa Makro Supermayorista S.A. ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

Técnica: Entrevista directa a los participantes.

Fecha de realización: Mayo de 2016.

INDICADORES				
1:Siempre	2:Casi siempre	3:Algunas veces	4:Pocas veces	5:Nunca

GESTION DE STOCK					
1. Previsión de la demanda	ESCALA				
Previsión Subjetiva	5	4	3	2	1
1.-Conoce la gestión de previsión de la demanda para la tienda Makro sede Villa el Salvador					
2.-Se realiza reuniones para prevenir la demanda en la tienda					
Previsión Objetiva	5	4	3	2	1
3.-Se toma referencia de datos históricos para prevenir la demanda en Makro sede Villa el Salvador					
4.-Se basa en el historial de ventas para los pedidos					

2. Análisis de stock		ESCALA				
Stock mínimo		5	4	3	2	1
5.-Reconoce el stock minino de un código						
6.-Los productos llegan al stock minino						
stock máximo		5	4	3	2	1
7.-Toma medidas cuando hay sobre stock de mercadería						
8.-Se tiene un tope máximo de stock para un producto						
stock de seguridad		5	4	3	2	1
9.-Guardar mercadería de seguridad						
10.-Se utiliza un stock de reserva en los productos						
quiebre de stock		5	4	3	2	1
11.-Realiza prevención de abastecimiento para productos con alta rotación						
12.-Los clientes están satisfechos con el stock en tienda						
3. Mantenimiento de stock		ESCALA				
Demanda diaria		5	4	3	2	1
13.-Tiene conocimiento de la venta promedio de los productos bajo su gestión						
14.-Se exhibe la totalidad de la venta media diaria						
Tiempo de reaprovisionamiento		5	4	3	2	1
15.-Se abastece constantemente la mercadería						
16.-Conoce cuándo es el la próxima entrada de los productos bajo su cargo						
stock activo		5	4	3	2	1
17.-Se encuentran abastecidos todos los productos activos que están su cargo						
18.-Los productos más pedidos están activos en el sistema						
Numero de Rotaciones		5	4	3	2	1
19.-La mercadería a su cargo, rota						
20.-Conoce cuánto es la rotación de los productos bajo su gestión						
Nivel de servicio		5	4	3	2	1
21.-Hace seguimiento al nivel de servicio de mercadería a su responsabilidad						
22.-El porcentaje de nivel de servicio en productos a su cargo está dentro de los parámetros establecidos por categorías						
4. Control de stock		ESCALA				
Criterio FIFO		5	4	3	2	1
23.-Encuentra la mercadería debidamente rotulada en almacén						

24.-Respeta el FIFO al reponer mercadería en piso de ventas					
Inventarios Cíclicos	5	4	3	2	1
25.-Antes de un inventario cíclico, es capacitado					
26.-Respeta la preparación del inventario cíclico					
27.-Al finalizar el inventario cíclico el stock cuadra con el teórico del grupo					
28.-Participa de los inventarios cíclicos de la tienda					
inventarios General	5	4	3	2	1
29.-Recuerda los procesos y procedimientos antes de la toma de un inventario general					
30.-Al finalizar el inventario general, el stock cuadra con el teórico					
Sistema de reposición simple	5	4	3	2	1
31.-El pedido de productos a los proveedores llega a tiempo					
32.-Tiene proveedores cerca de la tienda					
Sistema de reposición de nivel mínimo	5	4	3	2	1
33.-Espera tener una cantidad fija de mercadería para gestionar el pedido					
34.-Se basa en la demanda prevista para gestionar pedidos					
5. Rotura de Stock	ESCALA				
Pérdida de clientes	5	4	3	2	1
35.-Los clientes dejan de venir si no se sienten satisfechos					
36.-Se tarda en la gestión de recuperar clientes insatisfechos					
Perdida de rentabilidad	5	4	3	2	1
37.-Los clientes al no encontrar mercadería necesitada, lo reemplazan por otro de menor precio					
Aumento de rentabilidad	5	4	3	2	1
38.-Los clientes al no encontrar mercadería necesitada, lo reemplazan por otro más caro					
Ruptura programada	5	4	3	2	1
39.-Los clientes saben cuándo van a llegar la mercadería solicitada					
40.-Los clientes esperan el abastecimiento en la tienda para hacer sus compras					

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como finalidad realizar una investigación sobre las características que presenta la **Gestión de stock** , es por ellos que la presente encuesta está dirigida únicamente 40 colaboradores del Área Piso de Ventas y Logística de la empresa Makro Supermayorista S.A. ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

Instrucciones:

A continuación te vamos hacer diversas preguntas respecto a al manejo y gestión de stock que tienen los trabajadores de la empresa Makro Supermayorista S.A. ubicado en el distrito de Villa El Salvador.

Responda seleccionando el ítem correspondiente y marcando el cuadrado que se encuentre en la opción elegida la forma de responder es sencilla, para cada pregunta debes marcar con un aspa la casilla que corresponde tu respuesta

El cuestionario es anónimo y los resultados serán tratados de manera confidencial.

- 1) Marque 1 : Nunca
- 2) Marque 2 : Pocas Veces
- 3) Marque 3 : Algunas veces
- 4) Marque 4 : Casi siempre
- 5) Marque 5 : Siempre

¡Gracias por su Participación!

Cuestionario de Evaluación

Cargo: _____

Fecha: _____

GESTION DE STOCK					
1. Previsión de la demanda	ESCALA				
Previsión Subjetiva	5	4	3	2	1
1.-Conoce la gestión de previsión de la demanda para la tienda Makro sede Villa el Salvador					
2.-Se realiza reuniones para prevenir la demanda en la tienda					
Previsión Objetiva	5	4	3	2	1
3.-Se toma referencia de datos históricos para prevenir la demanda en Makro sede Villa el Salvador					
4.-Se basa en el historial de ventas para los pedidos					
2. Análisis de stock	ESCALA				
Stock mínimo	5	4	3	2	1
5.-Reconoce el stock mínimo de un código					
6.-Los productos llegan al stock mínimo					
stock máximo	5	4	3	2	1
7.-Toma medidas cuando hay sobre stock de mercadería					
8.-Se tiene un tope máximo de stock para un producto					
stock de seguridad	5	4	3	2	1
9.-Guardar mercadería de seguridad					
10.-Se utiliza un stock de reserva en los productos					
quiebre de stock	5	4	3	2	1
11.-Realiza prevención de abastecimiento para productos con alta rotación					
12.-Los clientes están satisfechos con el stock en tienda					
3. Mantenimiento de stock	ESCALA				
Demanda diaria	5	4	3	2	1
13.-Tiene conocimiento de la venta promedio de los productos bajo su gestión					
14.-Se exhibe la totalidad de la venta media diaria					
Tiempo de reaprovisionamiento	5	4	3	2	1
15.-Se abastece constantemente la mercadería					
16.-Conoce cuándo es el la próxima entrada de los productos bajo su cargo					
stock activo	5	4	3	2	1
17.-Se encuentran abastecidos todos los productos activos que están su cargo					
18.-Los productos más pedidos están activos en el sistema					
Numero de Rotaciones	5	4	3	2	1
19.-La mercadería a su cargo, rota					
20.-Conoce cuánto es la rotación de los productos bajo su gestión					

Nivel de servicio	5	4	3	2	1
21.-Hace seguimiento al nivel de servicio de mercadería a su responsabilidad					
22.-El porcentaje de nivel de servicio en productos a su cargo está dentro de los parámetros establecidos por categorías					
4. Control de stock	ESCALA				
Criterio FIFO	5	4	3	2	1
23.-Encuentra la mercadería debidamente rotulada en almacén					
24.-Respeta el FIFO al reponer mercadería en piso de ventas					
Inventarios Cíclicos	5	4	3	2	1
25.-Antes de un inventario cíclico, es capacitado					
26.-Respeta la preparación del inventario cíclico					
27.-Al finalizar el inventario cíclico el stock cuadra con el teórico del grupo					
28.-Participa de los inventarios cíclicos de la tienda					
inventarios General	5	4	3	2	1
29.-Recuerda los procesos y procedimientos antes de la toma de un inventario general					
30.-Al finalizar el inventario general, el stock cuadra con el teórico					
Sistema de reposición simple	5	4	3	2	1
31.-El pedido de productos a los proveedores llega a tiempo					
32.-Tiene proveedores cerca de la tienda					
Sistema de reposición de nivel mínimo	5	4	3	2	1
33.-Espera tener una cantidad fija de mercadería para gestionar el pedido					
34.-Se basa en la demanda prevista para gestionar pedidos					
5. Rotura de Stock	ESCALA				
Perdida de clientes	5	4	3	2	1
35.-Los clientes dejan de venir si no se sienten satisfechos					
36.-Se tarda en la gestión de recuperar clientes insatisfechos					
Perdida de rentabilidad	5	4	3	2	1
37.-Los clientes al no encontrar mercadería necesitada, lo reemplazan por otro de menor precio					
Aumento de rentabilidad	5	4	3	2	1
38.-Los clientes al no encontrar mercadería necesitada, lo reemplazan por otro más caro					
Ruptura programada	5	4	3	2	1
39.-Los clientes saben cuándo van a llegar la mercadería solicitada					
40.-Los clientes esperan el abastecimiento en la tienda para hacer sus compras					

VALIDACION DE EXPERTOS:



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. PACA PANTIBUSO, FLABIO ROLANDO
 I.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV Lima - Este
 I.3. Especialidad del experto: Metodología (Estadística)
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta de Gestión de Stock
 I.5. Autor del instrumento: Edgar Alonso Vega Cevallos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			

11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36	✓			
37	✓			
38	✓			
39	✓			
40	✓			

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

San Juan de Lurigancho, 08 de Abr del 2016



Firma de experto informante

DNI: 81012850

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg: Coatla Marcos Marco Antonio
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UNIV LIMA ESIC
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta de gestión de stock
 I.5. Autor del instrumento: Edgar Alvaro Vega Cevallo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					86%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación.					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			

11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36	✓			
37	✓			
38	✓			
39	✓			
40	✓			

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

San Juan de Lunganchu, 13 de *agosto* del 2018

Firma de experto independiente
DNI: *7856537*

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. DELGADO ARENAS PAUL
 1.2. Cargo e institución donde labora: DIC OFIC. DE INVESTIGACIÓN
 1.3. Especialidad del experto: Dr. en CC. EE.
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta de Gestión de Stock
 1.5. Autor del instrumento: Edger Alvaro Vera Cevallos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				68%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				68%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				68%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando				68%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				68%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				68%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					68%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			

14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACIÓN:

68

San Juan de Lurigancho, 18 de 04 del 2016

Firma de experto informante
DNI

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Dr. C. J. La Rosa
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTG CAP Adquisición
 I.3. Especialidad del experto: Experiencia
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Formulario de Gestión de stock
 I.5. Autor del Instrumento: Edgar Alberto Vega Cevallos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			

14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho 27 de junio del 2016



Firma de experto informante
DNI: 29534168

Permiso de la empresa para hacer la investigación:

Aceptación de la empresa

Lima 01, de Junio del 2016.

Mediante la siguiente se manifiesta la conformidad por parte del Área Logística de Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador, de que el (la) Sr. (Sra.) Edgar Alvaro Vega Córdova, estudiante de la Escuela de Administración, de la Institución Universitaria Cesar Vallejo, sede Lima -Este, realice con fines educativos la investigación titulada: "Gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador, Lima 2015-2016, teniendo como fecha de inicio 2015 y como fecha de culminación 2016, en el Área Logística.

Sin otro particular me despido

Atentamente,

MARLON CASTILLO PÉREZ
Nombres y Apellidos del representante

Cargo
JEFE DE LOGÍSTICA

MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Gestión de Stock en Makro Supermayorista, sede San Juan de Lurigancho – Lima, 2015

Problemas	Objetivos	VARIABLE GESTION DE STOCK						
Formulacion del Problema	Objetivo General		DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
¿Qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador?	Identificar qué características presenta la gestión de stock en Makro Supermayorista S.A. sede Villa El Salvador	Gestión de Stock	La gestión de stocks tiene como objetivo determinar, las cantidades de productos que debe tener la empresa en cada momento de forma que se cumpla el principio logístico básico: disponer en cada momento de los materiales necesarios con el menos coste posible. La necesidad de gestionar los stocks e forma programada nace de la convivencia de forma eficiente los servicios a clientes, las necesidades de producción y los pedidos a los proveedores (Lobato y Villagrá, 2013 p40	La variable Gestión de Stock se medirá atreves de las dimensiones previsión de la demanda, análisis de stock , mantenimiento de stock, control de stock y Rotura de Stock para analizar cómo se viene dando. A través de una encuesta utilizando la escala de Likert con preguntas que se muestran como indicadores de las dimensiones	previsión de la demanda	Prevision Subjetiva	1,2	ORDINAL
Problemas Especificos	Objetivos Secundarios					Prevision Objetiva	3,4	ORDINAL
¿Cómo se viene desarrollando la previsión de la demanda en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador?	Determinar cómo se viene desarrollando la previsión de la demanda en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador				análisis de stock	Stock minimo	5,6	ORDINAL
						stock maximo	7,8	ORDINAL
						stock de seguridad	9,10	ORDINAL
quiebre de stock	11,12							
¿Cómo viene desarrollando el análisis de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador?	Determinar de qué manera se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador				mantenimiento de stock	Demanda diaria	13,14	ORDINAL
						Tiempo de reaprovisionamiento	15,16	ORDINAL
						stock activo	17,18	
						Numero de Rotaciones	19,20	ORDINAL
¿Cómo se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador	Determinar de qué manera se desenvuelve el mantenimiento de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador	control de stock	Nivel de servicio	21,22	ORDINAL			
			Criterio FIFO	23,24	ORDINAL			
			Inventarios Ciclicos	25,26,27,28	ORDINAL			
inventarios General	29,30		ORDINAL					
¿Cómo se viene desarrollando el control de stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador?	Identificar cómo se viene desarrollando el control de stock y reposición de mercancías en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador		Sistema de reposicion simple	31,32	ORDINAL			
		Sistema de reposicion de nivel minimo	33,34	ORDINAL				
¿Cómo se presenta la Rotura de Stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador?	Identificar como se presenta la rotura de Stock en Makro Supermayorista S.A sede Villa El Salvador	Rotura de Stock	Perdida de clientes	35,36	ORDINAL			
			Perdida de rentabilidad	37	ORDINAL			
			Aumento de rentabilidad	38	ORDINAL			
	Ruptura programada		39,40	ORDINAL				

ANALISIS DE ITEMS

1.-Conoce la gestion de prevision de la demanda para la tienda Makro sede Villa el Salvador

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NUNCA	32	80.0	80.0	80.0
	CASI NUNCA	3	7.5	7.5	87.5
	A VECES	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

2.-Se realiza reuniones para prevenir la demanda en la tienda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	NUNCA	27	67.5	67.5	67.5
	CASI NUNCA	5	12.5	12.5	80.0
	A VECES	3	7.5	7.5	87.5
	CASI SIEMPRE	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

3.-Se toma referencia de datos historicos para prevenir la demanda en Makro sede Villa el Salvador

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NUNCA	6	15.0	15.0	15.0
	CASI NUNCA	6	15.0	15.0	30.0
	A VECES	10	25.0	25.0	55.0
	CASI SIEMPRE	16	40.0	40.0	95.0
	SIEMPRE	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

4.-Se basa en el historial de ventas para los pedidos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NUNCA	2	5.0	5.0	5.0
	CASI NUNCA	4	10.0	10.0	15.0
	A VECES	12	30.0	30.0	45.0
	CASI SIEMPRE	10	25.0	25.0	70.0
	SIEMPRE	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Pregunta:	NUNCA	CASI NUNC	AVECES	SIEMPRE	CASI SIEMPR
Preg.1	80.0	7.5	12.5	0.0	0.0
Preg.2	67.5	12.5	7.5	12.5	0.0
Preg.3	15.0	15.0	25.0	40.0	5.0
Preg.4	5.0	10.0	30.0	25.0	30.0

5.-Reconoce el stock minimo de un codigo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CASI NUNCA	3	7.5	7.5	7.5
	A VECES	14	35.0	35.0	42.5
	CASI SIEMPRE	18	45.0	45.0	87.5
	SIEMPRE	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

6.-Los productos llegan al stock minimo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NUNCA	1	2.5	2.5	2.5
	CASI NUNCA	6	15.0	15.0	17.5
	A VECES	20	50.0	50.0	67.5
	CASI SIEMPRE	13	32.5	32.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

7.-Toma medidas cuando hay sobrestock de mercaderia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CASI NUNCA	12	30.0	30.0	30.0
	A VECES	12	30.0	30.0	60.0
	CASI SIEMPRE	10	25.0	25.0	85.0
	SIEMPRE	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

8.-Se tiene un tope máximo de stock para un producto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CASI NUNCA	6	15.0	15.0	15.0
	A VECES	8	20.0	20.0	35.0
	CASI SIEMPRE	12	30.0	30.0	65.0
	SIEMPRE	14	35.0	35.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

9.-Guardar mercaderia de seguridad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NUNCA	22	55.0	55.0	55.0
	CASI NUNCA	7	17.5	17.5	72.5
	A VECES	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

10.-Se utiliza un stock de reserva en los productos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NUNCA	6	15.0	15.0	15.0

PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Preg. 5	0.0	7.5	35.0	45.0	12.5
Preg. 6	2.5	15.0	50.0	32.5	0.0
Preg. 7	0.0	30.0	30.0	25.0	15.0
Preg. 8	0.0	15.0	20.0	30.0	35.0
Preg. 9	55.0	17.5	27.5	0.0	0.0
Preg. 10	15.0	40.0	45.0	0.0	0.0
Preg. 11	12.5	27.5	20.0	20.0	20.0
Preg. 12	10.0	55.0	30.0	5.0	0.0